



**INFORME PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS  
TERCER TRIMESTRE 2021**

**AREA ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Santa Marta D.T.C.H, octubre de 2021**



## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
  - 1.1. OBJETIVO GENERAL
  - 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS
2. ALCANCE DEL INFORME
3. RESPONSABILIDAD
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES
5. ASPECTOS GENERALES
6. INFORME PORMENORIZADO
  - 6.1. PQRSF RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA
    - 6.1.1. ATENCIÓN A PQRSF RECIBIDAS
    - 6.1.2. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS MENSUALMENTE
    - 6.1.3. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS
    - 6.1.4. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS POR SEDE
  - 6.2. TRAMITES Y/O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD
  - 6.3. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE
  - 6.4. SOLICITUDES RECURRENTE
  - 6.5. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN
  - 6.6. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL
    - 6.6.1. NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL
  - 6.7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS
  - 6.8. CALIDAD DE LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## INTRODUCCIÓN

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas allegadas por los grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través de las diferentes fuentes de mejora, en cumplimiento a lo establecido en el Subproceso Atención a PQRSFD y sus políticas.

La información dispuesta en este informe contempla las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas recibidas por los canales de comunicación habilitados por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2021.

En el marco de la situación que actualmente afronta el país generado por la emergencia sanitaria por causa del coronavirus covid-19, lo contemplado en el Decreto 417 del 2020, "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional", la atención presencial se continúa ofreciendo con el cumplimiento de las medidas de bioseguridad para preservar la salud de los grupos de interés y los trabajadores de Cajamag.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidas en la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, durante el período comprendido entre julio y septiembre de 2021, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar la información de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas recibidas por los diferentes de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- ✓ Mostrar información de los trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad
- ✓ Presentar las quejas y reclamos recurrentes
- ✓ Presentar las solicitudes recurrentes
- ✓ Presentar la información de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas según el canal de atención
- ✓ Presentar las acciones y gestión del Área de Atención al Cliente.

## 2. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación y sedes municipales, durante el período comprendido entre el mes de julio y el mes de septiembre del año 2021, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

## 3. RESPONSABILIDAD

El Área de Atención al Cliente tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

## 4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA**
- ❖ **Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
  
- ✓ **LEYES**
- ❖ **Ley 1437 de 2011,** Código Contencioso Administrativo. Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ❖ **Ley 1474 de 2011,** Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- ❖ **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **Ley 1757 de 2015**, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

✓ **DECRETOS**

- ❖ **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **Decreto 1166 de 2016**, “Por el cual se adiciones el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- ❖ **Decreto 417 del 2020**, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- ❖ **Decreto 491 de 2020**, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- ❖ **Decreto 1168 de 2020**, “Por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid-19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable”.

✓ **CIRCULARES EXTERNAS DE LA SSF**

- ❖ **Circular Externa No. 2020-00008**, “Por medio de la cual se imparten Directrices en materia de Atención al Ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar”.

## 5. ASPECTOS GENERALES

Durante el tercer trimestre del año 2021, el Área de Atención al Cliente adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS, Solicitudes y Afiliaciones físicas:

- Reporte diario del estado de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas que ingresan a la Entidad a cada responsable de dar respuesta.
- Seguimiento a las alarmas del Sistema I-gestión el cual informa a cada Jefe de Dependencia y responsables de responder, el estado de las PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas (notificación de atenciones a vencerse a 2 días)
- Recordar mensualmente la obligatoriedad de dar atención oportuna a las PQR de los usuarios
- Seguimiento a la calidad de la respuesta a PQR, realizando oportunamente la reapertura de aquellos requerimientos que no cumplan lo establecido en el subproceso de atención a PQRSFD.

## 6. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes y afiliaciones físicas, recibidas por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, durante el período comprendido entre julio y septiembre del año 2021, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial	Punto de Atención al Cliente	Calle 23 No.7-78 y sedes municipales	7:00am-1:00pm
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000 7454	Lunes a viernes de 8:00am-12:00M 1:00pm-6:00pm
	Línea fija	4365058	
	PBX	4217900	
	WhatsApp	320 8577189	
Electrónico	Página web	<a href="http://www.cajamag.com.co">www.cajamag.com.co</a>	Horario de atención permanente
	Correo institucional	atencion.cliente@cajamag.com.co	

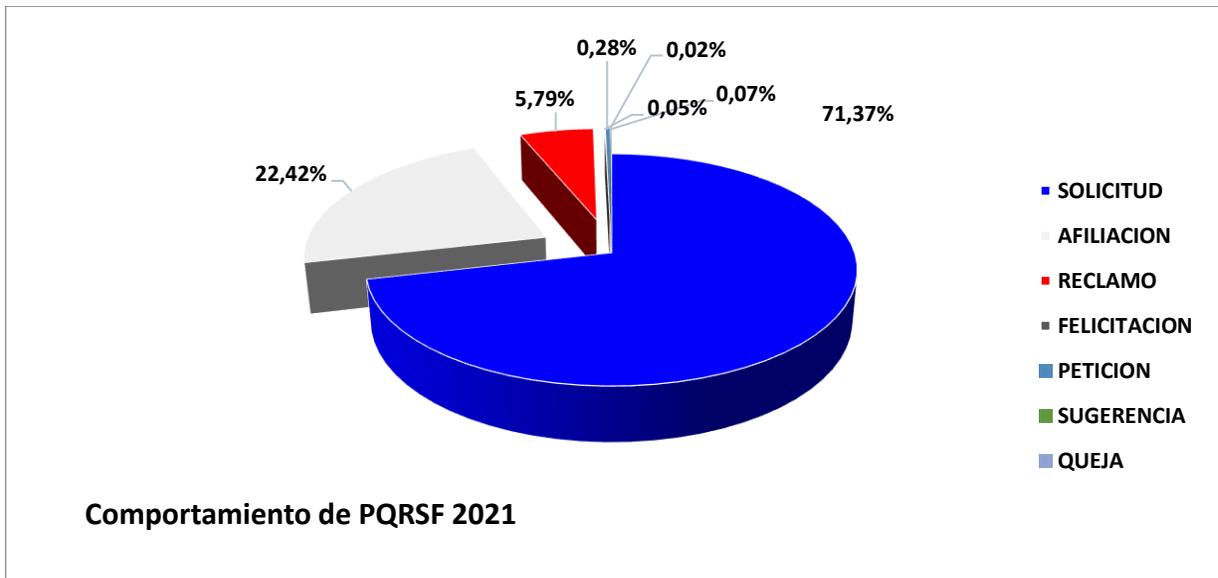
### 6.1 PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FÍSICAS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

➤ Consolidado Tercer Trimestre 2021

Tabla 1.

REGISTROS 2021		
TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitudes	17727	71,38%
Afiliaciones Físicas	5569	22,42%
Reclamos	1437	5,79%
Derechos de Petición Generales	69	0,28%
Quejas	17	0,07%
Felicitaciones	13	0,05%
Sugerencias	4	0,02%
<b>TOTALES</b>	<b>24836</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema I-gestión



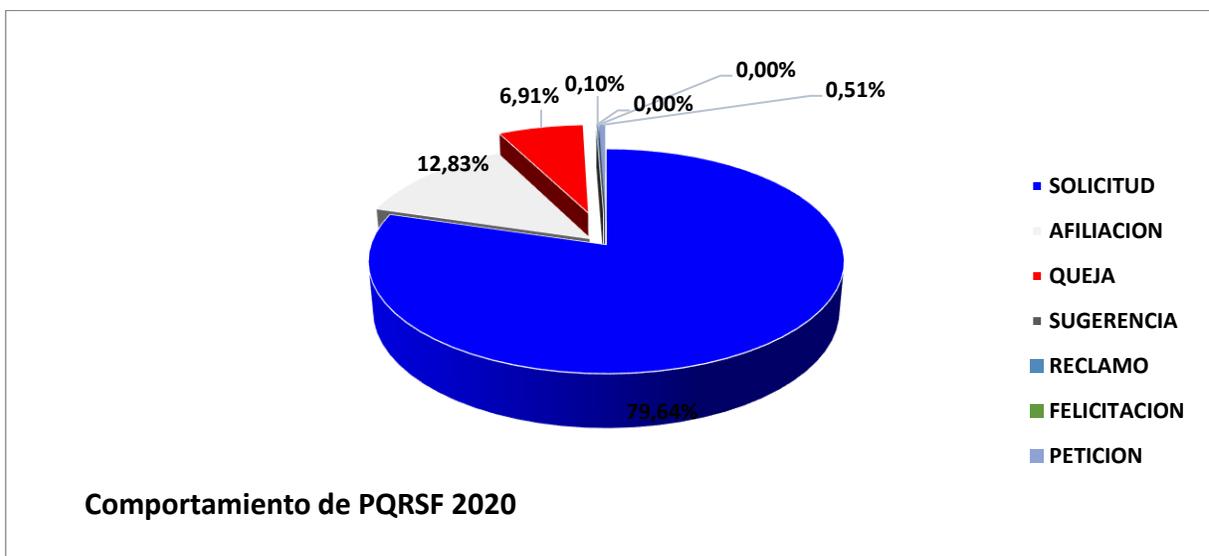
Fuente: Sistema I-gestión.

➤ Consolidado Tercer Trimestre 2020

Tabla 2.

REGISTROS 2021		
TIPO REQUERIMIENTO	TOTAL	PORCENTAJE
Solicitudes	18335	79,64%
Afiliaciones Físicas	2954	12,83%
Quejas	1592	6,91%
Derechos de Petición Generales	118	0,00%
Reclamos	24	0,10%
Sugerencias	0	0,00%
Felicitaciones	0	0,51%
<b>TOTALES</b>	<b>23023</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema I-gestión.

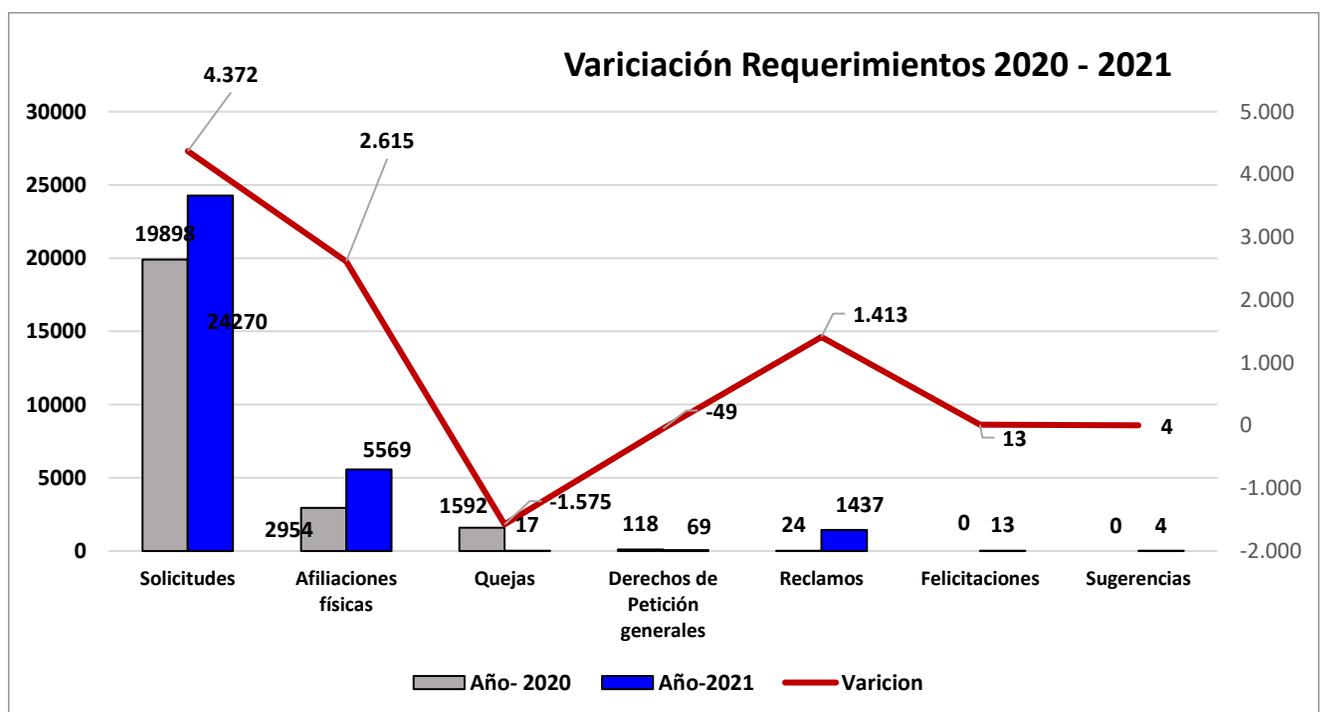


Fuente: Sistema I-gestión.

Tabla 3.

Variación Estándar				
Tipo Requerimiento	2020	2021	variación	Var. Porcentual
Solicitudes	18335	17727	-608	-3,32%
Afiliaciones físicas	2954	5569	2.615	88,52%
Quejas	1592	17	-1.575	-98,93%
Derechos de Petición generales	118	69	-49	-41,53%
Reclamos	24	1437	1.413	5887,50%
Felicitaciones	0	13	13	0
Sugerencias	0	4	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>25.043</b>	<b>24.836</b>		

Fuente: Sistema I-gestión.



Se puede observar que durante este período el requerimiento registrado mayormente por los clientes fue el de tipo SOLICITUDES, el cual representa el 71,38% del total de los requerimientos, en cuanto a su comportamiento disminuyó en un -3,32% en comparación con el mismo período del año anterior, en segundo lugar tenemos a las AFILIACIONES FISICAS representando el 22,42% del total de los requerimientos y las cuales obtuvieron un aumento del 88,52% en comparación con el mismo período del año anterior, debido probablemente por la reactivación de la atención presencial a un mayor número de usuarios.

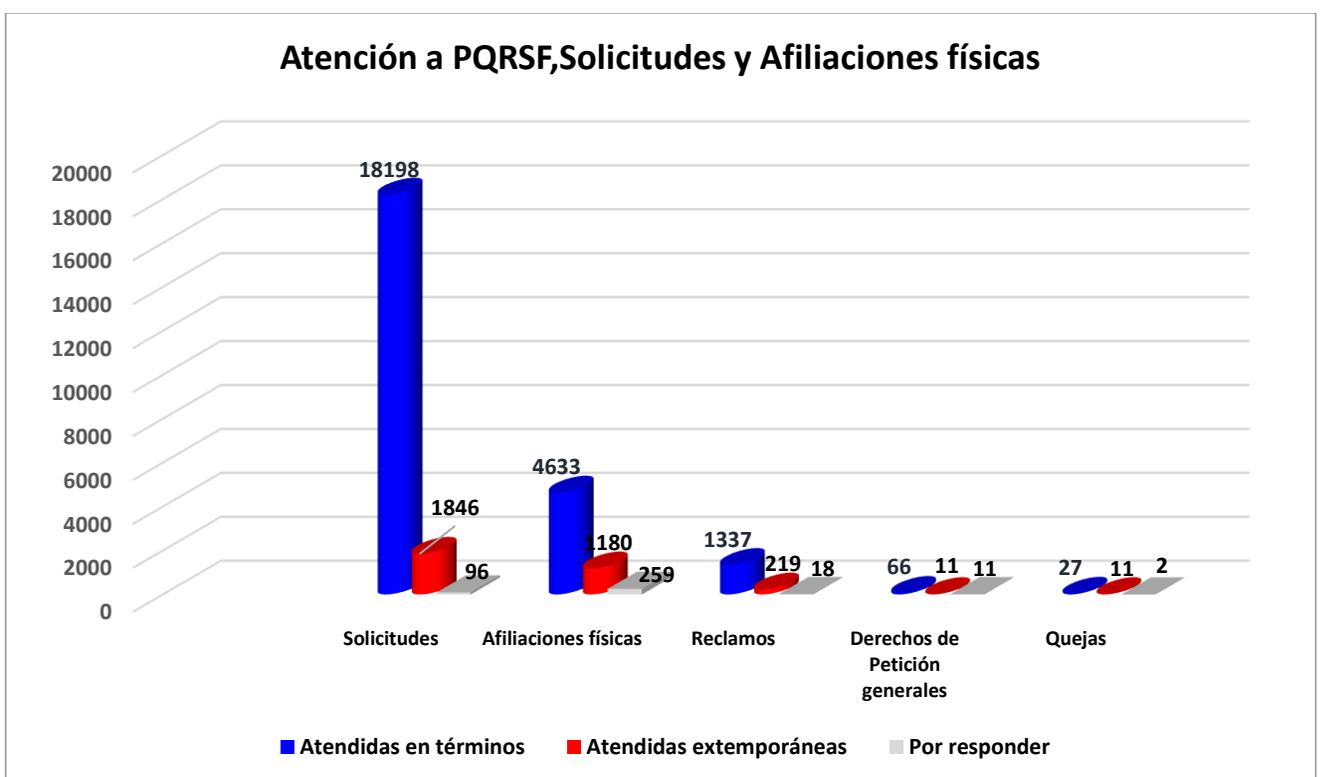
#### 6.1.1. ATENCION A PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado en el tercer trimestre de 2021 de las PQRSF, solicitudes y afiliaciones físicas recibidas por CAJAMAG, se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 4.

Tipo requerimiento	Total recibidos	Atendidas en términos	Atendidas extemporáneas	Por responder
Solicitudes	20044	18198	1846	96
Afiliaciones físicas	5813	4633	1180	259
Reclamos	1556	1337	219	18
Derechos de Petición generales	77	66	11	11
Quejas	38	27	11	2
Felicitaciones	1	1	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>27.529</b>	<b>24262</b>	<b>3267</b>	<b>386</b>

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

### 6.1.2. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS RECIBIDAS MENSUALMENTE

➤ Consolidado Tercer Trimestre 2021

Tabla 5.

Tipo Requerimiento Vs Mes				
Tipo Requerimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Solicitudes	5480	6113	6134	17727
Afiliaciones Físicas	1639	1810	2120	5569
Derechos de Petición Generales	22	16	31	69
Quejas	4	6	7	17
Reclamo	470	530	437	1437
Sugerencias	0	0	4	4
Felicitaciones	0	0	13	13
<b>TOTALES</b>	<b>7615</b>	<b>8475</b>	<b>8746</b>	<b>24836</b>

Fuente: Sistema I-gestión

➤ Julio 2021

Tabla 6.

Registros Julio 2021		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	5.480	71,96%
Afiliaciones físicas	1.639	21,52%
Reclamos	470	6,17%
Derechos de Petición generales	22	0,29%
Quejas	4	0,05%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7.615</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema I-gestión

➤ Agosto 2021

Tabla 7.

Registros agosto 2021		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	6.113	72,13%
Afiliaciones físicas	1.810	21,36%
Reclamos	530	6,25%
Derechos de Petición generales	16	0,19%
Quejas	6	0,07%
Felicitaciones	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8.475</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema I-gestión

➤ Septiembre 2021

Tabla 8.

Registros septiembre 2021		
Tipo Requerimiento	Total recibidos	Porcentaje
Solicitudes	6.134	70,13%
Afiliaciones físicas	2.120	24,24%
Reclamos	437	5,00%
Derechos de Petición generales	31	0,35%
Felicitaciones	13	0,15%
Quejas	7	0,08%
Sugerencias	4	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>8.746</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período los meses de agosto y septiembre se atendieron un mayor número de requerimientos de clientes y/o usuarios: **8.475** y **8.746** respectivamente, sin duda alguna los trámites virtuales de solicitudes de créditos y afiliaciones han impactado positivamente estos resultados.

Tabla 9

DEPENDENCIA VS TIPO DE REQUERIMIENTO								
DEPENDENCIA	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
ATENCION AL CLIENTE	364	0	1	1	2	1	9	378
ATENCION AL CLIENTE PLATO	0	0	1	0	0	0	0	1
CAPACITACION	17	0	0	2	0	0	1	20
UNIDAD DE CREDITO Y COBRANZA	1397	0	5	2	3	0	0	1407
ENTREGA DE KIT/BONO ESCOLAR	247	0	0	0	0	0	0	247
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES	11222	5569	61	2	1325	0	3	18182
OFICINA DE MERCADEO	2	0	0	0	0	0	0	2
PROGRAMA VIVIENDA	130	0	1	0	0	0	0	131
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	1	0	0	0	0	0	0	1
SERVICIOS SOCIALES PLATO	12	0	0	0	0	0	0	12
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	2	0	0	0	0	0	0	2
TESORERIA	2548	0	0	10	107	3	0	2668
UNIDAD DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	1785	0	0	0	0	0	0	1785
<b>TOTAL</b>	<b>17727</b>	<b>5569</b>	<b>69</b>	<b>17</b>	<b>1437</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>24836</b>

Fuente: Sistema I-gestión

### 6.1.3. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Las dependencias que registran mayor atención a PQRSF, SOLICITUDES fueron: Unidad de Subsidio y Aportes con 18.182 atenciones, seguida por Tesorería con 2.668 atenciones y, en tercer lugar, la Unidad de Tecnología de la información con 1.785 atenciones.

### 6.1.4. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS ASIGNADAS POR SEDES

Tabla 10.

SEDE VS TIPO DE REQUERIMIENTO						
SEDE	SOLICITUD	AFILIACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
SEDE ADMINISTRATIVA	14076	4155	65	16	1266	19595
SEDE CIENAGA	1880	460	4	0	106	2450
SEDE EL BANCO	142	87	0	0	20	249
SEDE FUNDACION	944	656	0	0	20	1620
SEDE PIVIJAY	321	48	0	1	6	376
SEDE PLATO	320	107	0	0	8	435
SEDE SANTA ANA	44	56	0	0	11	111
<b>TOTALES</b>	<b>17727</b>	<b>5569</b>	<b>69</b>	<b>17</b>	<b>1437</b>	<b>24836</b>

Fuente: Sistema I-gestión

Entre las sedes municipales la que registra mayor número de atenciones es la sede de Ciénaga con 2.450, las cuales están relacionadas con consultas del pago de la cuota monetaria y procesos de afiliación, seguida por la sede de Fundación con 1620 atenciones también relacionadas mayormente

con el proceso de afiliación, el pago de la cuota monetaria y consultas relacionadas con el medio de pago.

## 6.2. TRAMITES Y / O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD

Los trámites con mayor inconformidad están relacionados con el proceso de afiliación y el pago del subsidio monetario, como podrán verificarse en los reclamos más recurrentes.

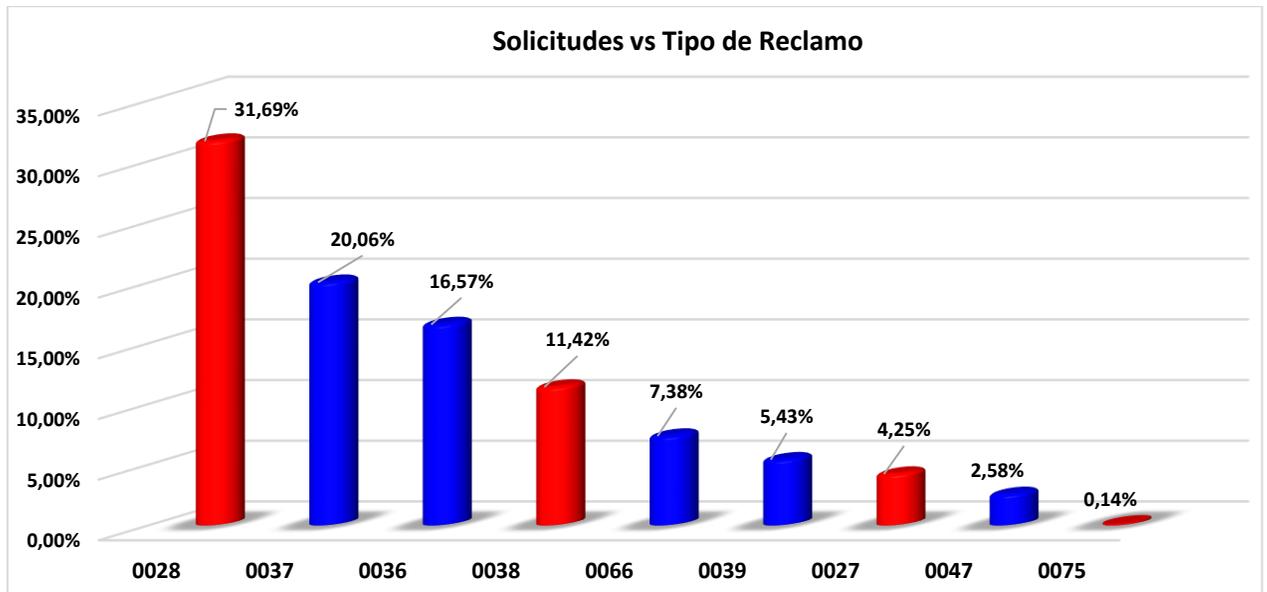
## 6.3. QUEJAS Y RECLAMOS RECURRENTE

Durante este período Los reclamos más recurrentes se encuentran las siguientes:

Tabla 11.

RECLAMOS RECURRENTE				
CODIGO CLASIFICACION CAJA	CATEGORÍA/TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGIA SSF	RECLAMO	%
0028	Afiliaciones trabajador	N/A	455	31,69%
0037	Subsidio monetario/pago del subsidio	No pago de aportes del empleador	288	20,06%
0036	Subsidio monetario/pago del subsidio	No acreditación (no se ha girado el subsidio debido a que el trabajador no ha entregado la documentación requerida par acreditar el derecho)	238	16,57%
0038	Subsidio monetario/pago del subsidio	Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multi afiliación, fallecimiento, etc).	164	11,42%
0066	Subsidio monetario/pago del subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc)	106	7,38%
0039	Afiliaciones/Empresas	N/A	78	5,43%
	Subsidio monetario/pago del subsidio	N/A		
	Proceso en relación al pago de cuota monetaria del subsidio familiar	Fallas operativas (inconsistencias en sistemas, errores administrativos, dificultades en la comunicación, caídas del sistema, etc.)		
0027	Afiliaciones/Trabajador		61	4,25%
0047	Subsidio en especie/Textos, útiles escolares y demás materiales para la educación y formación de los hijos de los afiliados.	N/A	37	2,58%
0075	Habeas Data/Protección de datos	Inconformidad por el manejo de datos personales. ATENCION AL CLIENTE.	2	0,14%
0029	Subsidio monetario/Pago de subsidio	Acreditación de custodia (Incluye custodias de tíos, abuelos, parientes, novedades en custodia y cargas económicas del trabajador a causa de esta figura)	4	0,28%
0018	Servicios sociales/Crédito	N/A	3	0,21%
0067	Subsidio monetario/pago del subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros,etc.) TESORERÍA.	1	0,07%
TOTAL			1436	

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

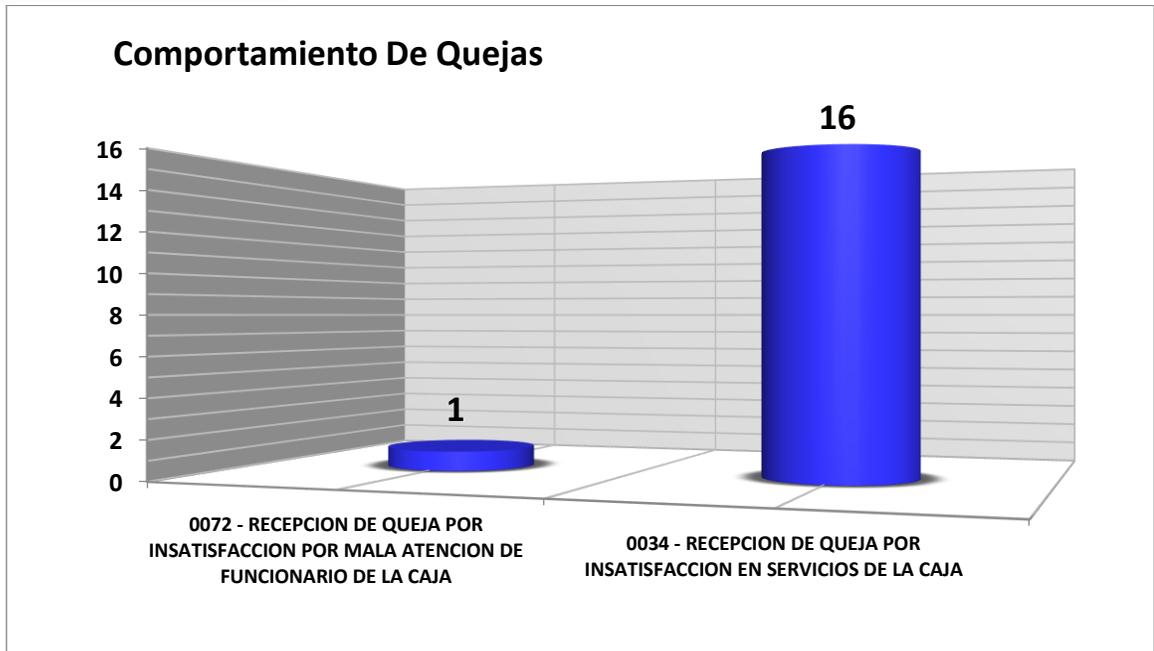
Teniendo en cuenta que los códigos de color rojo corresponden a situaciones internas y los de color azul a situaciones externas, se puede observar que las principales causas de reclamos fueron en primer lugar Afiliaciones trabajador, en segundo lugar, Subsidio monetario/pago del subsidio (Inconvenientes en reporte de novedades (incapacidad, licencias, vacaciones, retiros, multi afiliación, fallecimiento, etc.), y en tercer lugar Afiliaciones trabajador

Encontramos las quejas más recurrentes:

Tabla 12.

QUEJAS RECURRENTE			
CODIGO CLASIFICACION CAJA	CATEGORÍA/TIPOLOGIA SSF	CAUSA Y/O SUBTIPOLOGIA SSF	RECLAMO
0034	Afiliaciones/trabajador	N/A	2
	Servicios sociales/Educación	Capacitación	2
	Servicios sociales/Crédito	N/A	2
	Subsidio monetario/pago de subsidio	No cuenta con medio de pago (dificultades en expedición de tarjeta o dificultades en contrato con operadores y/o cajeros, etc). TESORERÍA.	9
	Canales de atención/Call center,presencial,web,etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención. UIS PLATO.	1
0072	Canales de atención/call center, presencial, web,etc.	Inconformidades con servicios brindados por canales de atención. TESORERÍA.	1
<b>TOTALES</b>			<b>17</b>

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

Se identifica la insatisfacción con servicios de la Caja como la principal causa de quejas, mayormente con la Unidad de tesorería, las demás dependencias y programas involucradas fueron:

Tabla 13.

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	QUEJA	%
ATENCION AL CLIENTE	1	5,88%
CAPACITACION	2	11,76%
DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA	2	11,76%
DEPARTAMENTO DE SUBSIDIO Y APORTES	2	11,76%
TESORERIA	10	58,82%
<b>TOTALES</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema I-gestión

#### 6.4. SOLICITUDES RECURRENTE

Dentro de las solicitudes más recurrentes encontramos las siguientes:

Tabla 14.

SOLICITUD VS TIPO PQRS		
TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUD	%
0015 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA INSCRIPCION Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SUBSIDIO FAMILIAR	5983	33,75%
0064 - RECEPCION DE OTRAS CONSULTAS POR TARJETA DEBITO	2405	13,57%
0071 - SOLICITUD DE RETROACTIVO DE CUOTA MONETARIA POR EL TRABAJADOR	1942	10,96%
0059 - SOLICITUD DE ACTIVACION DE USUARIOS DEL PORTAL WEB	1785	10,07%
0016 - SOLICITUD DE REQUISITOS PARA SOLICITUD Y/O VERIFICACION DE ESTADO - SERVICIO DE CREDITO	1378	7,77%

Fuente: Sistema I-gestión

Observamos que las solicitudes recurrentes durante este período están relacionadas con los requisitos para inscripción y/o verificación de estado de subsidio familiar, con los procesos de tarjetas débito, retroactivo de cuota monetaria, activación de usuarios portal web y requisitos y/o verificación de estado de crédito.

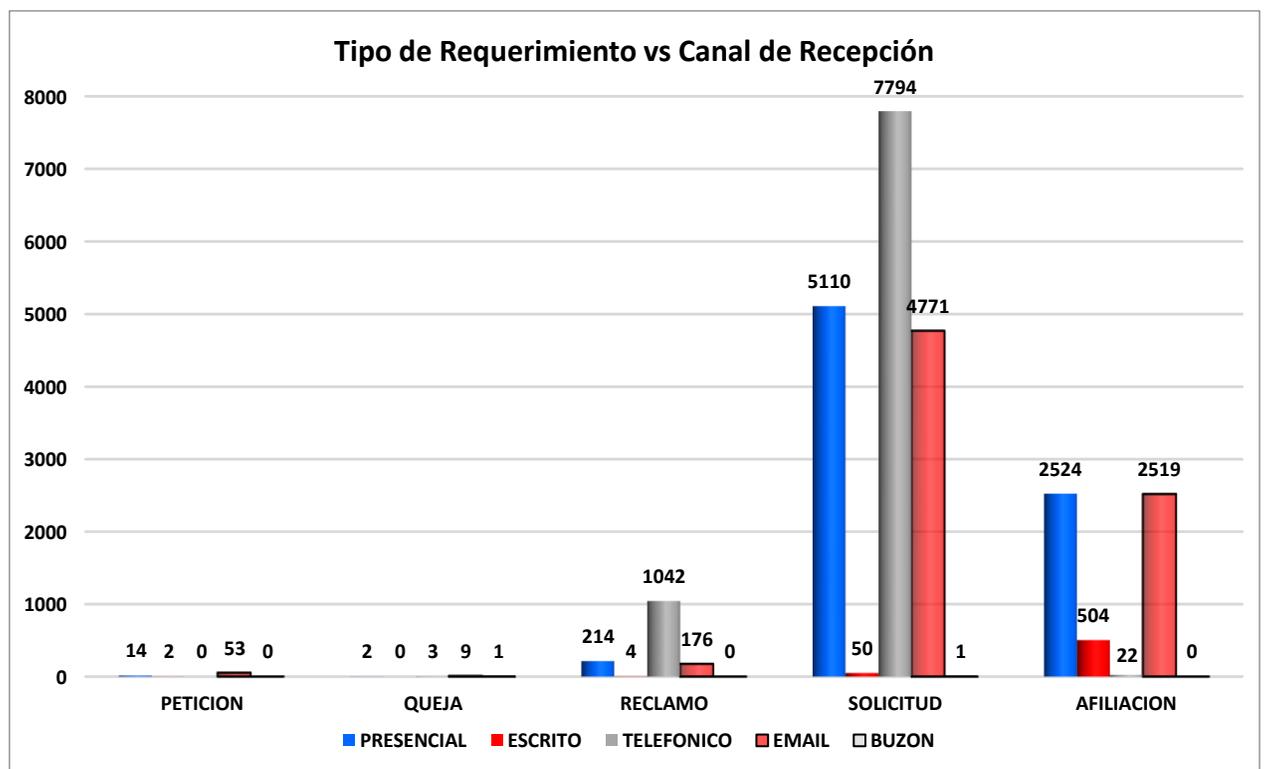
## 6.5. PQRSF, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS POR CANALES DE ATENCIÓN

➤ Consolidado tercer Trimestre 2021

Tabla 15.

TIPO DE PQRS Vs CANAL DE RECEPCIÓN									
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	PAGINA WEB	BUZON	ENCUESTA	GRUPO FOCAL	TOTAL
Derechos de Petición Generales	14	2	0	53	0	0	0	0	69
Quejas	2	0	3	9	0	1	2	0	17
Reclamos	214	4	1042	176	1	0	0	0	1437
Sugerencias	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Solicitudes	5110	50	7794	4771	0	1	0	1	17727
Afiliaciones Físicas	2524	504	22	2519	0	0	0	0	5569
Felicitaciones	1	0	0	0	0	8	0	4	13
<b>TOTALES</b>	<b>7865</b>	<b>560</b>	<b>8861</b>	<b>7528</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>24836</b>

Fuente: Sistema I-gestión



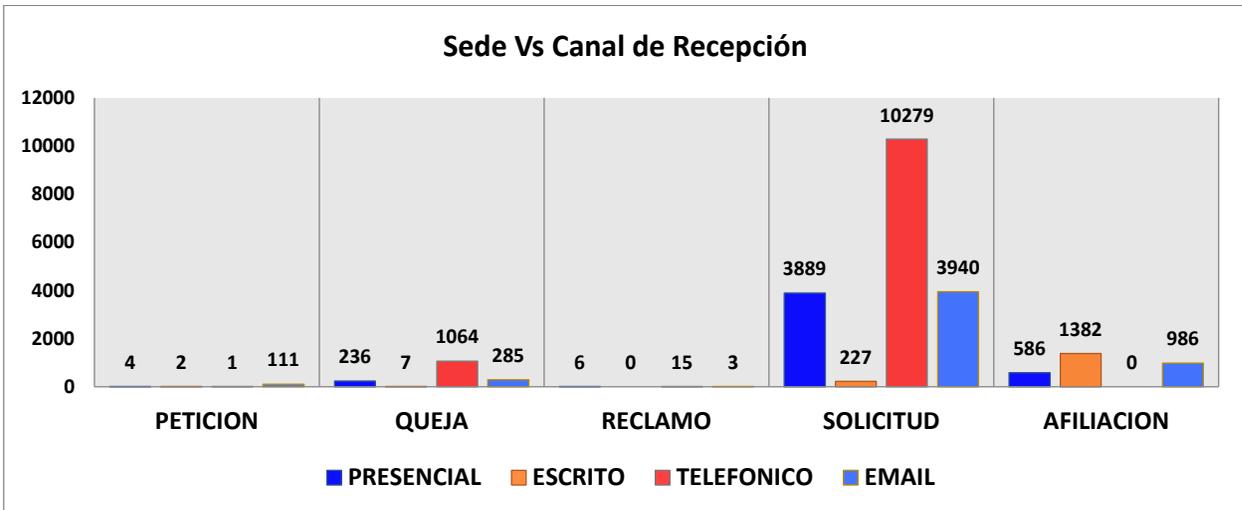
Fuente: Sistema I-gestión

➤ Consolidado Tercer Trimestre 2020

Tabla 16.

TIPO DE PQRS Vs CANAL DE RECEPCIÓN							
TIPO REQUERIMIENTO	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFONICO	EMAIL	ENCUESTA	BUZON	TOTAL
Derechos de Petición Generales	4	2	1	111	0	0	118
Quejas	236	7	1064	285	0	0	1592
Reclamos	6	0	15	3	0	0	24
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes	3889	227	10279	3940	0	0	18335
Afiliaciones físicas	586	1382	0	986	0	0	2954
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>4721</b>	<b>1618</b>	<b>11359</b>	<b>5325</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23023</b>

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período el número de requerimientos registrados por el canal telefónico disminuyó un 21,99% (8.861) en comparación con el mismo período del año anterior (11.359), el número de registro de requerimientos por el canal virtual email muestra un incremento del 41,37% (7.528) en comparación con el mismo período del año anterior (5.325) y los registros por el canal presencial también manifiesta un aumento de 66,60% (7.865) en comparación con el mismo período del año anterior (4.721); los factores que no permitieron realizar un mayor número de registro de requerimientos en el Igestión a través de los canales email y telefónico fueron los siguientes:

Email:

- ✓ Falta de datos del cliente
- ✓ Publicidad
- ✓ Información para otras dependencias (invitaciones, comunicaciones de otras empresas)
- ✓ Fallas técnicas
- ✓ Solicitudes de información sobre los servicios de la Caja
- ✓ Implementación de la nueva versión del Igestión

Teléfono:

- ✓ Caída de llamadas
- ✓ El cliente termina la llamada justo cuando el gestor contesta, sin dar tiempo de gestionar la llamada
- ✓ Saturación de la troncal SIP
- ✓ Implementación de la nueva versión del Igestión
- ✓ Fallas técnicas

➤ **Comportamiento mes a mes 2021**

Tabla 17.

CANAL RECEPCION VS MES					
CANAL DE RECEPCION	Promedio Mensual	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PRESENCIAL	2622	2269	2587	3009	7865
TELEFONICO	2954	2817	3109	2935	8861
EMAIL	2509	2363	2631	2534	7528
ESCRITO	187	165	145	250	560
BUZON DE SUGERENCIAS	5	0	0	14	14
GRUPO FOCAL	2	0	1	4	5
PAGINA WEB	0	1	0	0	1
ENCUESTA	1	0	2	0	2
<b>TOTALES</b>		<b>7615</b>	<b>8475</b>	<b>8746</b>	<b>24836</b>

Fuente: Sistema I-gestión

Se observa que el canal de atención telefónico fue el más utilizado por los clientes durante el mes de agosto con 3.109 registros aunque disminuyó durante el mes de junio (2935), el canal virtual email registro un buen movimiento durante el mes de agosto con 2631 registros, sin embargo su tendencia es variable porque durante los meses de julio y septiembre presentó de 2363 y 2534 registros respectivamente, el canal presencial obtuvo su mayor uso en el mes de septiembre con un total de 3009 registros.

## 6.6. DESEMPEÑO DE ATENCIÓN EN EL PUNTO PRESENCIAL

En el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el gobierno nacional, se brinda la atención presencial en jornada continua los lunes a viernes de 7:00am-1:00pm, con citas reservadas a través del enlace <https://citas.cajamag.com.co/>, así mismo se mantienen los canales virtuales habilitados para la atención a los grupos de interés.

### 6.6.1. NÚMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CANAL PRESENCIAL

➤ **Consolidado Tercer Trimestre 2021**

Tabla 18.

Mes	Clientes y/o Usuarios Atendidos
Julio	939
Agosto	1082
Septiembre	1137

Fuente: Sistema I-gestión

Durante este período el canal presencial atendió a 3.158 usuarios cumpliendo con el protocolo de bioseguridad para la atención presencial.

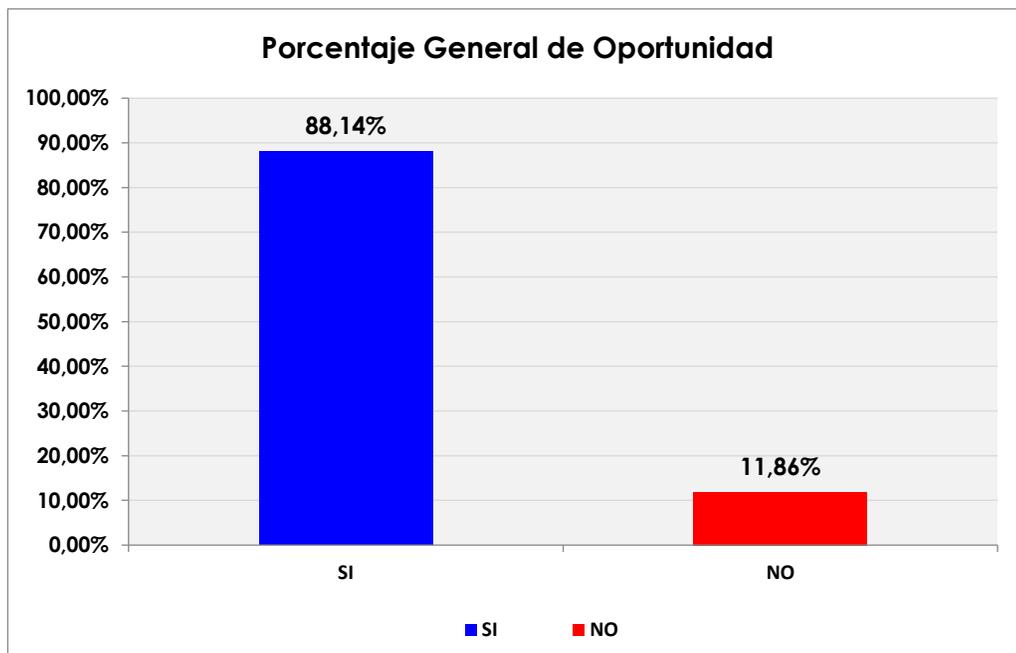
## 6.7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQR, SOLICITUDES Y AFILIACIONES FISICAS

### ➤ Consolidado Tercer Trimestre 2021

Tabla 18.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	24.270	88,14%
NO	3.267	11,86%
TOTAL	27.537	100,00%

Fuentes: Sistema I-gestión



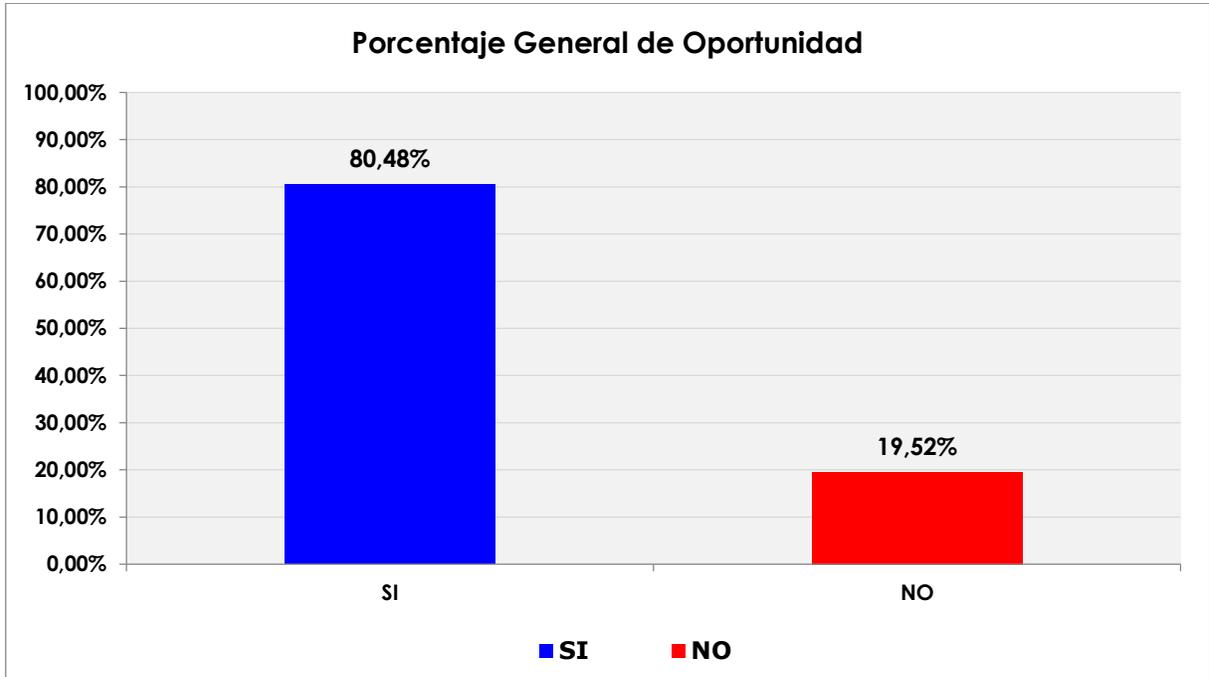
Fuentes: Sistema I-gestión

### ➤ Consolidado Tercer Trimestre 2020

Tabla 19.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	19.898	80,48%
NO	4.827	19,52%
TOTAL	24.725	100,00%

Fuente: Sistema I-gestión

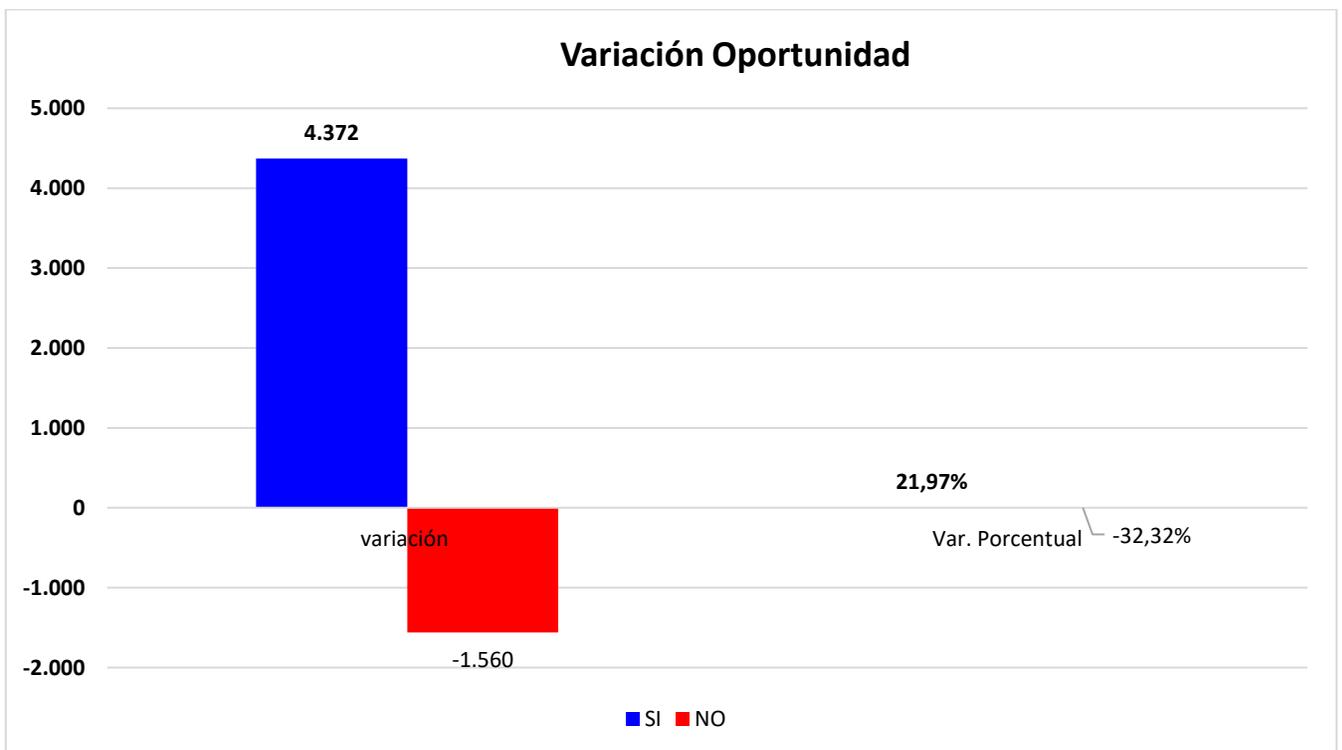


Fuente: Sistema I-gestión

Tabla 20.

Variación Estándar				
Oportunidad	2020	2021	variación	Var. Porcentual
SI	19898	24270	4.372	21,97%
NO	4827	3267	-1.560	-32,32%
<b>TOTAL</b>	<b>24.725</b>	<b>27.537</b>		

Fuente: Sistema I-gestión



Fuente: Sistema I-gestión

La oportunidad en la respuesta a PQR, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un nivel del 88,14%, incrementándose en un 21,97 % en comparación con el mismo período del año anterior como puede observarse, en cuanto a los requerimientos atendidos inoportunamente disminuyeron en un 32,32 %. La meta establecida para este indicador es de 90%.

➤ Comportamiento mensualmente

Tabla 21.

MES	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
JULIO	8330	6807	1523	81,72%	18,28%
AGOSTO	9841	8746	1095	88,87%	11,13%
SEPTIEMBRE	9366	8717	649	93,07%	6,93%
<b>TOTAL</b>	<b>27537</b>	<b>24270</b>	<b>3267</b>		

Fuente: Sistema I-gestión

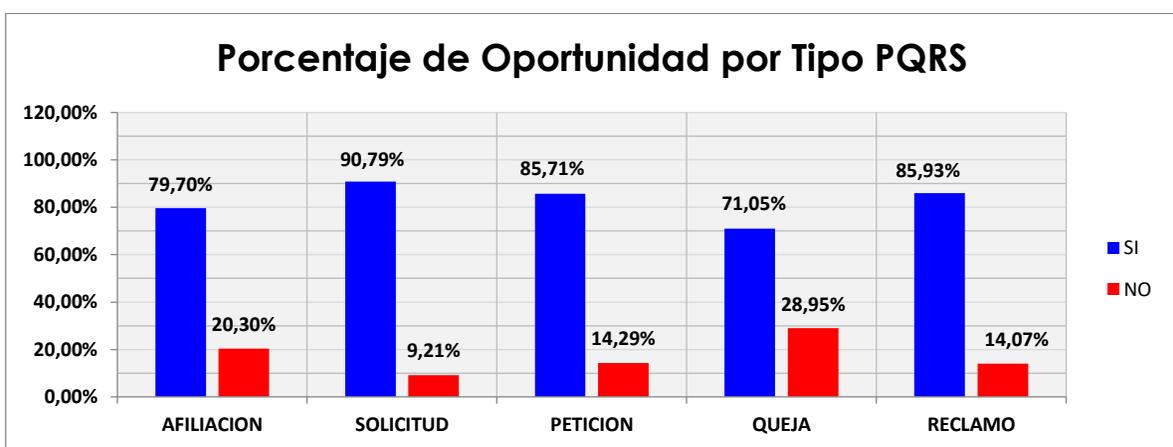
Se constata que el mayor nivel de oportunidad en la respuesta a requerimientos de los clientes se alcanzó durante el mes de septiembre con un 93,07%, superando el margen de oportunidad establecido por la Caja de Compensación teniendo una tendencia al alta desde el mes de agosto.

➤ Oportunidad por Tipo de Requerimiento

Tabla 22.

TIPO PQRS	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
Afiliaciones físicas	5813	4633	1180	79,70%	20,30%
Solicitudes	20044	18198	1846	90,79%	9,21%
Derechos de petición	77	66	11	85,71%	14,29%
Quejas	38	27	11	71,05%	28,95%
Reclamos	1556	1337	219	85,93%	14,07%
Felicitaciones	1	1	0	100,00%	0,00%
Sugerencias	8	8	0	100,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>27537</b>	<b>24270</b>	<b>3267</b>		

Fuentes: Sistema I-gestión



Fuentes: Sistema I-gestión

Se observa que el tipo de requerimiento que alcanzó mayor nivel de oportunidad en la respuesta fueron las solicitudes con un 90,79%, seguida de los reclamos con un 85,93% y los derechos de peticiones con un 85,71%, es pertinente tener en cuenta que las peticiones son contestadas oportunamente a los peticionarios, sin embargo, el cargue de la respuesta en el I-gestión para el cierre de la atención en algunos casos no se realiza oportunamente.

➤ Oportunidad por Dependencia

Tabla 23.

DEPENDENCIA	TOTALES	REQUERIMIENTOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE			
		SI	NO	% SI	% NO
ATENCION AL CLIENTE	369	369	0	100,00%	0,00%
ATENCION AL CLIENTE PLATO	1	0	1	0,00%	100,00%
ATENCION INTEGRAL AL MENOR	1	1	0	100,00%	0,00%
BIBLIOTECA	2	2	0	100,00%	0,00%
CAPACITACION	19	19	0	100,00%	0,00%
CENTRO RECREACIONAL TEYUNA	33	32	1	96,97%	3,03%
CONTABILIDAD	2	2	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE CREDITO Y COBRANZA	1413	1402	11	99,22%	0,78%
UNIDAD DE CULTURA Y COMUNICACIONES	2	2	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE DEPORTES	2	2	0	100,00%	0,00%
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	247	247	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE SUBSIDIO Y APORTES	19106	15894	3212	83,19%	16,81%
FOSFEC	318	318	0	100,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICA	12	12	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE JURIDICA	1	1	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE MERCADEO	2	2	0	100,00%	0,00%
PROGRAMA VIVIENDA	130	129	1	99,23%	0,77%
RECREACION SANTA MARTA	49	49	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES CIENAGA	1	1	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES PLATO	11	11	0	100,00%	0,00%
SERVICIOS SOCIALES SANTA MARTA	2	2	0	100,00%	0,00%
UNIDAD DE TESORERIA	2685	2650	35	98,70%	1,30%
TURISMO SOCIAL	1254	1252	2	99,84%	0,16%
UNIDAD DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	1787	1786	1	99,94%	0,06%
VACUNACION	88	85	3	96,59%	3,41%
<b>TOTAL</b>	<b>27537</b>	<b>24270</b>	<b>3267</b>		

fuentes: Sistema I-gestión

Podemos observar que, de las Unidades, servicios y/programas que debían responder requerimientos de los clientes durante el período (25 dependencias), la oportunidad fue alcanzada por el 92,02% de ellas (23 dependencias), incumpliendo la oportunidad la Unidad de Subsidio y Atención al Cliente de la UIS Plato.

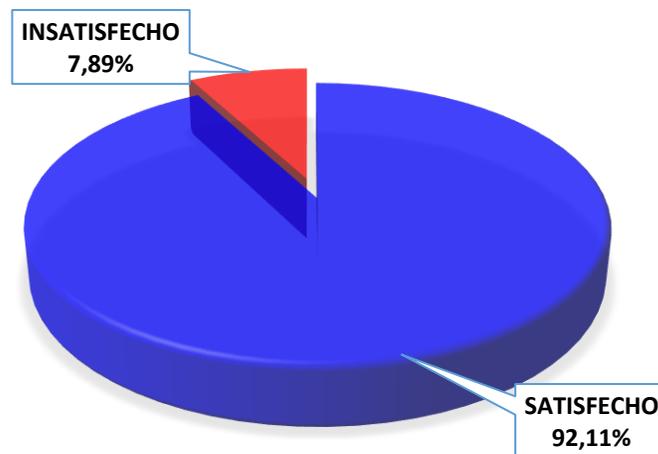
## 6.8. Calidad de la respuesta a PQR

Tabla 24.

CLASIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SATISFECHO	140	92,11%
INSATISFECHO	12	7,89%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

Fuentes: Sistema I-gestión

### PORCENTAJE SATISFACCIÓN CALIDAD EN RESPUESTA



Como puede apreciarse el nivel de satisfacción de los clientes con la respuesta a su PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas durante este período alcanzó un 92,11 %.

## 7. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en el Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, la atención a los grupos de interés de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial para el cuarto trimestre como medidas adoptadas por Atención al Cliente, brindando un servicio oportuno, ágil y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta y fortalecimiento del uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el propósito de garantizar la prestación del servicio.
- Durante este período se realizó una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación y a su vez se efectuó el envío correspondiente a cada uno de los responsables en las unidades y servicios encargados de dar resolución a los mismos.
- El porcentaje de PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas con respuesta extemporánea mostrado del consolidado corresponde a 3.267 PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas, equivalente a un 11,86% del total de 27.537 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y afiliaciones físicas a responderse durante el III trimestre.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido que Cajamag a través de las diferentes herramientas y plataformas continúe prestando y ofreciendo sus servicios sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos de nuestros grupos de interés durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus Covid-19.

- El Área de Atención al Cliente con el fin de responder oportunamente los requerimientos de los grupos de interés, envía diariamente notificaciones (semáforos) a los responsables de responder las PQRSF, Solicitudes y afiliaciones físicas, también envía diariamente reportes de atenciones a 2 días para vencerse a los jefes de dependencias y responsables de responder.
- Con el propósito de verificar que las PQRS hayan sido respondidas de fondo, la caracterización de atención a PQRSF contempla una actividad donde Atención al Cliente realiza el seguimiento a PQR con respuesta y estado R (por revisar) para verificar que hayan cumplido con los siguientes criterios:
  1. Que la respuesta sea coherente con el requerimiento del cliente
  2. Que el nombre del cliente y su identificación sea correcto
- Hay incumplimiento en la oportunidad de la respuesta a PQR, Solicitudes y afiliaciones físicas por parte de algunas dependencias.
- Los clientes se encuentran satisfechos con la calidad de la respuesta a solicitudes de los clientes.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con la gestión de autocontrol a PQR, Solicitudes y afiliaciones físicas, para determinar cuáles de ellas no cuentan con respuestas y proceder a gestionarlos en función del autocontrol.
2. Realizar revisión de respuestas a PQRSF, Solicitudes y Afiliaciones físicas antes de guardarla en el I-gestión por parte de los responsables de responder, así se evita el reproceso en el cierre de la atención.
3. Revisar y modificar los términos de respuestas de algunos Reclamos relacionados con el pago de cuota monetaria, con el objetivo de incrementar el nivel de oportunidad en la respuesta y garantizar que la respuesta al derecho de petición cumpla los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina así: Calidad de la respuesta, Debe ser completa, Debe ser clara, Debe ser precisa e idónea, Ser congruente, Suficiente, Soportes y Documentos Anexos, Horarios de atención, Presentación de la respuesta.

**NELLYS FERNANDEZ MERCADO**

**Jefe Área Atención Al Cliente**

Proyectó: Danny Rafael Martínez Acosta

Gestor Área Atención al Cliente 1

